



TRANSPARENCIA

▶ SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

EN RELACIÓN CON EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS, LOS CLIENTES DEL BANCO DE DESARROLLO AGROPECUARIO TIENEN LA POSIBILIDAD DE CANALIZAR SUS SOLICITUDES.



@BDAPANAMA

TEL.: 512-9000

www.bda.gob.pa





SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

En relación con el Seguimiento de Documentos, los clientes del Banco de Desarrollo Agropecuario tienen la posibilidad de canalizar sus solicitudes, reclamos, quejas y denuncias dirigidas a la entidad bancaria, siguiendo el Procedimiento Administrativo General establecido por la Ley 38 de 31 de julio de 2000, de la manera siguiente:

Solicitudes o peticiones. Cualquier petición que se formule al Banco para que ésta reconozca o conceda un derecho subjetivo, debe hacerse por escrito y contendrá los elementos siguientes:



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

1. Dirigir el escrito al Gerente General.
2. Nombre y señas particulares de la persona que presenta el escrito, que deben incluir su residencia, oficina o local en que puede ser localizada y de ser posible, el número del teléfono o correo electrónico respectivo.
3. Lo que se solicita o pretende.
4. Relación de los hechos fundamentales en que se basa la petición.
5. Fundamento de Derecho, de ser posible.
6. Pruebas que se acompañan y las que se aduzcan para ser practicadas.
7. Lugar, fecha y firma de la persona interesada.



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

No requieren el cumplimiento de las formalidades anteriores, las peticiones para la extensión de copias, documentos, suministro de información sobre asuntos oficiales no reservados, extensión de boletas de citación y otras que no justifiquen o den inicio a un proceso administrativo.

Si la solicitud adolece de algún defecto o el interesado ha omitido algún documento exigido por la Ley o los reglamentos, el funcionario del Banco así lo hará constar, y le concederá un plazo de ocho días para subsanar la omisión; una vez transcurrido dicho plazo, devolverá al peticionario la solicitud, sin perjuicio de lo que dispone el artículo sobre caducidad de la instancia.



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

Denuncias y quejas administrativas. La presentación de denuncias y quejas ante el Banco no requiere de formalidades especiales o estrictas, por lo que podrán presentarse en forma verbal (en cuyo caso se levantará la correspondiente acta que firmará la persona querellante o denunciante), en forma escrita, por telegrama, y cualquier otro medio idóneo para hacer de conocimiento del Banco los hechos y las razones que las originaron.

Acogida la denuncia o la queja, la autoridad del Banco deberá iniciar una investigación sobre los hechos y las causas que la motivaron, para lo cual emitirá una resolución ordenándola. En esta resolución, que es de mero obediencia, se enunciarán las principales diligencias y pruebas que deben practicarse en el curso de la investigación.



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

Copia de la resolución anterior deberá hacerse de conocimiento del denunciante o querellante dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de su emisión.

Toda investigación por denuncia o queja deberá agotarse en un término no mayor de dos meses, contado a partir de la fecha de su presentación.

La resolución mediante la cual se resuelve sobre el mérito de una denuncia o queja, deberá emitirse dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que quedó agotada la investigación respectiva.



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

En esta resolución se ordenará adoptar todas las medidas que, conforme a la Ley, resulten necesarias de acuerdo con la situación jurídica comprobada en la investigación respectiva; lo que incluye la aplicación de las sanciones disciplinarias, la denuncia al Ministerio Público de los hechos que configuren o puedan configurar delitos y otras que ordene la Ley.



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

Consultas. Toda consulta que se formule al Banco deberá ser presentada por escrito, consignando el consultante los hechos y las causas que la generan.

El funcionario del Banco ante quien se presente una consulta, deberá determinar si es o no competente para absolverla, y si la consulta cumple con los requisitos establecidos para las solicitudes o peticiones; en caso contrario, deberá comunicarle al consultante que carece de facultad para absolverla y le indicará quien es la autoridad competente para ello. En caso que la consulta no cumpla con los requisitos deberá comunicarse al consultante esta situación para que éste corrija la deficiencia.



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

Toda consulta formulada que cumpla con los requisitos básicos establecidos en este procedimiento, deberá ser absuelta por el Banco dentro de los treinta días hábiles siguientes a su presentación, mediante nota, oficio o resolución, en la que se expondrán los fundamentos del dictamen u opinión respectiva.

El Banco deberá hacer de conocimiento del consultante el acto mediante el cual absuelve la consulta, bien mediante entrega personal del respectivo documento, o bien mediante el envío por correo u otro medio idóneo para ese efecto.



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

Apoderados legales. Los apoderados pueden transmitir escritos, memoriales y peticiones por telégrafo, facsímil u otro medio tecnológico, en procesos en que dichos apoderados han sido admitidos como tales por el Banco, a condición de que la entidad que preste el servicio público certifique el envío respectivo.

Se considerará como fecha de presentación, aquélla en que el escrito es recibido por el Banco.